

Halfjaarrapportage Ombudsman Metropool Amsterdam inzake Belastingen,
Amsterdam
van 01-01-2018 tot 31-06-2018

Voorwoord

Dit is de rapportage van de Ombudsman Metropool Amsterdam (ombudsman) over Belastingen over het eerste half jaar van 2018. Hiervoor verscheen een rapportage over het hele jaar 2017.

Inleiding

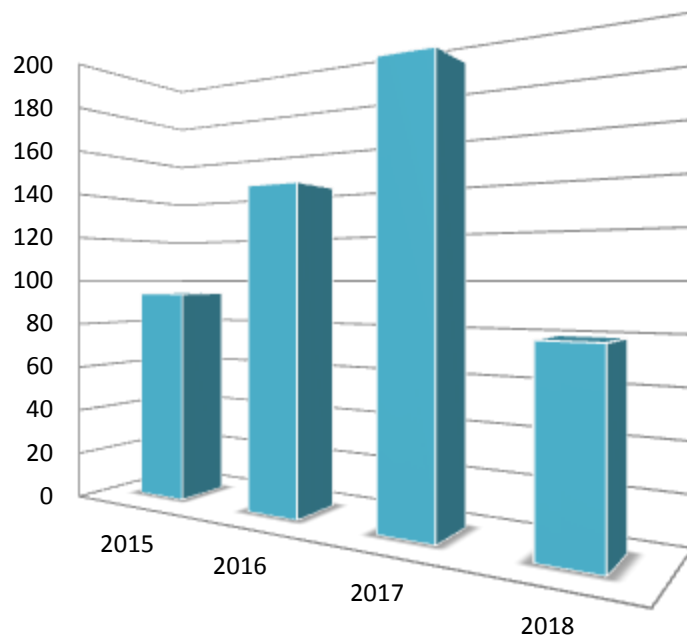
Naar aanleiding van de jaarrapportage over 2017 heeft op 24 april 2018 overleg plaatsgevonden op het kantoor van de ombudsman tussen de directeur van Belastingen, de ombudsman en de betrokken wederzijdse medewerkers. Ter versteviging van de onderlinge contacten en het maken van verdere (werk)afspraken zijn intussen over en weer werkbezoeken afgelegd. Tijdens deze werkbezoeken is kennis gemaakt met alle aanwezige medewerkers van de afdeling Kwijtschelding en de medewerkers van de ombudsman. De inhoudelijke verslaglegging van de bezoeken die over en weer zijn geaccordeerd is verwerkt in deze rapportage.

Aantal klachten 2015-2018

Gelet op de hieronder weergegeven statistiek valt zoals gemeld in de jaarrapportage 2017 allereerst de aanzienlijke stijging op van het aantal klachten tussen 2015 en 2017. Voor het vervolg daarop meer in het onderdeel “Signalen en rode draden Belastingen 1^e helft 2018” op blz. 5.

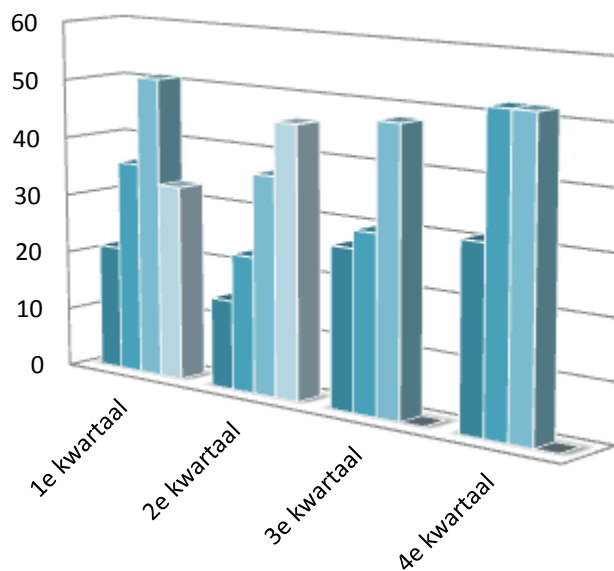
In het eerste halfjaar van 2018 zijn 79 klachten ingediend. In de onderstaande grafiek is te zien dat de meeste klachten in het tweede kwartaal van 2018 zijn binnengekomen. Het grootste deel van het totaal aantal klachten gaat over kwijtscheldingsverzoeken. In de volgende paragraaf zal nader worden ingegaan op de inhoud van de klachten en rode draden.

Aantal verzoeken per jaar, 2015 - 2018



	2015	2016	2017	2018
Aantal verzoeken	94	141	188	79

Aantal verzoeken per kwartaal, 2015 – 2018



	1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	4e kwartaal
2015	21	15	27	31
2016	36	23	30	52
2017	51	37	48	52
2018	33	46	0	0

Halfjaarrapportage Ombudsman Metropool Amsterdam inzake Belastingen,
Amsterdam
van 01-01-2018 tot 31-06-2018

Vergelijking per thema /onderwerp

Zoals gemeld heeft de ombudsman 79 klachten binnengekregen. In de onderstaande tabel is te zien dat er 42 klachten over kwijschelding gingen. Binnen deze categorie zijn de volgende rode draden opgevallen: Het gaat om achtereenvolgende zaken waarin de teruggaaf van Rijksbelastingen een rol speelt, de uitbetaling van vakantiegeld, de uitbetaling van tegemoetkomingkosten, een toekenning van smartengeld en het hebben van meerdere kentekens op naam van een verzoeker om kwijschelding. De ombudsman heeft naar aanleiding van de geconstateerde rode draden Belastingen verzocht om over deze onderwerpen hem de beleidsuitgangspunten/het toepassingsbeleid te doen toekomen. (blz. 6)

Uit de klachten blijkt ook dat de communicatie tussen de dienst en burgers niet altijd even soepel verloopt. Deze communicatie gaat voornamelijk over de documenten die de burger gevraagd wordt op te sturen zodat het verzoek om kwijschelding kan worden behandeld. Aan de documenten worden een aantal eisen gesteld, maar deze worden niet goed met de burger gecommuniceerd. Of de documenten voldoen wel aan de vereisten maar die worden bij de dienst niet goed verwerkt in het systeem waardoor alsnog “ruis” ontstaat. Dit leidt tot ergernis. Daarnaast gaat de ombudsman op aandringen van Belastingen onderzoek doen naar de standaard teksten die worden gebruikt in de brieven. Er zal contact worden opgenomen met de afdeling Dienstverlening om waar nodig de opmaak van informatieve teksten te verduidelijken. Belastingen heeft op verzoek van de ombudsman de tekst over de termijn waarbinnen betaald moet worden na een afwijzing van een verzoek om kwijschelding alvast prominenter in de toelichting geplaatst. Dit bevordert een duidelijke en efficiënte informatieverstrekking.

Er is (was) sprake van een tamelijk groot aantal openstaande klachten. Belastingen is hierover ook in het jaaroverzicht 2017 geïnformeerd en inmiddels wordt de lijst met openstaande klachten voortvarend afgewerkt. De klachtencoördinator en medewerkers van Belastingen zijn op uitnodiging van de ombudsman bezig bezoeken te brengen aan het wekelijkse inloopspreekuur van de ombudsman waarna zij aanschuiven bij de gezamenlijke wekelijkse lunch. Daarna worden de openstaande zaken besproken en zo mogelijk direct afgehandeld.

Over WOZ-waarde vaststellingen zijn 15 klachten binnengekomen. Bij klachten over WOZ-waarde is de meest opvallende ontwikkeling “de rode draad” de soms ver bovengemiddelde stijging ten opzichte van het voorgaande jaar van door Belastingen vastgestelde waarde van een woning. Over deze constatering wordt overigens op korte termijn een overleg belegd tussen de ombudsman en Belastingen.

Sommige klachten bestempelt de ombudsman als een zogenaamde en zojuist al aangehaalde rode draad. Die bestaat niet per definitie uit veel voorkomende klachten/problemen. Ook een enkel incident kan op een rode draad wijzen. Zie verder pag. 5

Enkele klachten over ver bovengemiddelde stijging van WOZ-waarden.

KIM 5359 (in behandeling) De klacht betreft de afdoening van een bezwaarschrift uit september 2017 tegen de WOZ-waarde beschikking. Verzoeker vindt de gebezigde argumentatie waarmee een WOZ-waarde verhoging van 40,6 % in de uitspraak op het bezwaarschrift in januari 2018 wordt

Halfjaarrapportage Ombudsman Metropool Amsterdam inzake Belastingen,
Amsterdam
van 01-01-2018 tot 31-06-2018

afgevoerd volkomen onder de maat. Mede gelet op het overzicht van de WOZ-waarde beschikkingen van de appartementen in dezelfde straat en andere referentie panden steekt de verhoging van de waarde in vergelijking met het voorgaande jaar met 40,6 % er inderdaad met kop en schouders bovenuit. Een afdoende verklaring of toelichting valt vooralsnog niet te ontdekken. Wel wordt in de afwijzing van het bezwaar opgemerkt dat deze woning in het verleden incidenteel te laag is gewaardeerd en dat daaraan geen rechten kunnen worden ontleend. Verzoeker heeft echter de indruk dat met een waardeverhoging van 40,6% van zijn woning er eerder sprake is van een (incidenteel) te hoge waardering die niet onderbouwd wordt.

Om verzoeker in dit stadium naar de Rechtbank te verwijzen lijkt de ombudsman voorbarig.

KIM 5619 (in behandeling) De klacht betreft de WOZ-waarde aanslag 2018. Uit de bijbehorende specificatiestaat blijkt dat de waarde van verzoeksters flat volgens de WOZ-beschikking is vastgesteld op € 204.000,-. Dit was vorig jaar nog € 140.500,-. Dit is een verschil van € 63.500,- hetgeen neerkomt op een verhoging van 45,2 %. Zij heeft zich in het verleden met betrekking tot de waardeverhoging al diverse malen tot de ombudsman gewend en is ook door de rechtbank in het gelijk gesteld. Sinds 2013 ging het goed tot er voor dit jaar deze exorbitante waardeverhoging uit de bus komt rollen.

De grote waardeverhoging van verzoeksters flat wordt op geen enkele manier onderbouwd. Haar in dit licht bezien naar de administratiefrechtelijke procedure te verwijzen is niet opportuun. Verzoekster is uiteraard wel geadviseerd pro forma bezwaar te maken.

KIM 5506 (in behandeling) Onder verwijzing naar de twee voorgaande klachten (KIM 5359 en 5619) verzoekt de ombudsman in maart 2018 om een onderbouwd commentaar op de naar aanleiding van verzoekers bezwaar gedane uitspraak van Belastingen van februari 2018 waarin de WOZ-waarde over 2017 wordt teruggebracht van €285.000,- naar €235.000,- en de WOZ-waarde beschikking van 14 dagen later waarin de waarde van de woning met ruim 40% wordt verhoogd en gesteld op €312.000,-. Dit terwijl de gemiddelde WOZ-waarde stijging in Amsterdam zo'n 4,6% zou bedragen.

Tot slot een voorbeeld van een onduidelijke gang van zaken rond de behandeling van bezwaren tegen steeds weer te hoge aanslagen/waarde vaststellingen.

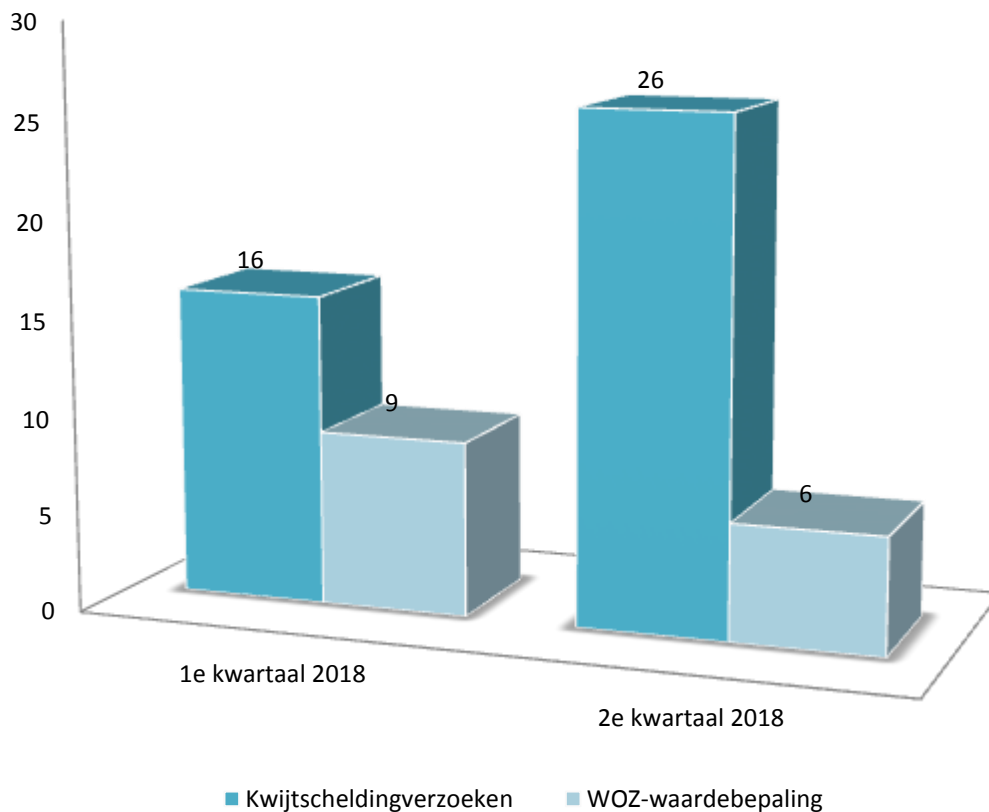
KIM 4667 (in behandeling) Verzoekster beklagt zich erover dat zij jaarlijks bezwaar moet maken tegen de te hoge WOZ-waarde vaststelling van haar woning. Inhoudelijk komt het er volgens verzoekster op neer het er alle schijn van heeft dat Belastingen bij het bepalen van de WOZ-waarde de burger ontmoedigt om bezwaar te maken door geen serieus onderzoek in te stellen. Het bezwaar wordt standaard afgewezen, vermoedelijk in de hoop –zo stelt ze- dat je afhaakt. Als je dan in beroep gaat wordt er kort voor de zittingsdatum contact met je opgenomen met de mededeling dat je alsnog in het gelijk wordt gesteld. Omdat haar dit al 4x op rij is overkomen veronderstelt zij dat dit standaard beleid is. Belastingen onderschrijft dat in dit geval –evenals elders in dezelfde buurt- stelselmatig aan de hoge kant is gewaardeerd. Met gebruikmaking van een hulpmiddel (bypasses) worden afwijkingen gecorrigeerd. Het toepassen van bypasses wordt echter niet consequent doorgevoerd met als gevolg dat in volgende jaren steeds weer sprake was van vaststelling van te hoge WOZ-waarden. Intussen zou de herwaardering 2018 goed in het bestand zijn opgenomen. De Belastingen verklaart ten aanzien hiervan dat een ingediend bezwaarschrift door verzoekster tegen de WOZ-waarde 2018 dan ook is afgewezen. Intussen heeft verzoekster de ombudsman echter al laten weten dat er ook voor dit jaar (2018) een veel te hoge

Halfjaarrapportage Ombudsman Metropool Amsterdam inzake Belastingen,
Amsterdam
van 01-01-2018 tot 31-06-2018

waarde is vastgesteld en dat haar bezwaar tegen de vooraankondiging is afgewezen. Wordt vervolgd.

Onderstaand figuur een overzicht van de binnengekomen klachten *per thema*.

Vergelijking per thema/onderwerp, 2018



Zoals gezegd bestempelt de ombudsman sommige klachten als rode draad. Daarbij kan ook een enkele klacht een rode draad zijn. In de afgelopen tijd zijn er een aantal rode draden tevoorschijn gekomen die worden uitgelicht.

Signalen en rode draden Belastingen 1^e helft 2018

Tijdens de bespreking van de jaarrapportage 2017 is door Belastingen ter verklaring van het fors toegenomen aantal klachten aangegeven dat onderzoek door de auditdienst ACAM heeft geresulteerd in een striktere toepassing van de regelgeving en dat er een juiste/consequente rechtstoepassing moet plaatsvinden ter voorkoming van willekeur.

Halfjaarrapportage Ombudsman Metropool Amsterdam inzake Belastingen,
Amsterdam
van 01-01-2018 tot 31-06-2018

Van de kant van de ombudsman is aangedrongen op individueel maatwerk/coulance, met vooralsnog speciale aandacht voor een aantal naar aanleiding van casuïstiek geformuleerde aandachtspunten en de continuïteit daarvan.

Het gaat daarbij om:

- Belastingteruggaaf
- Vakantiegeld
- Regeling Tegemoetkoming Meerkosten (RTM)
- Smartengeld
- Meerdere kentekens op naam

Tijdens het vervolfbezoek van de onderzoekers van de ombudsman aan Belastingen heeft de dienst p verzoek van de ombudsman (blz. 3) ten aanzien van de genoemde onderwerpen de volgende beleidsuitgangspunten/toepassingsbeleid gepresenteerd.

Teruggaaf Rijksbelasting

Kwijtschelding wordt niet verleend wanneer een te verwachten of ontvangen belastingteruggaaf zoals de heffingskorting niet is aangewend ter voldoening van de schuld waarvan kwijtschelding wordt gevraagd, tenzij het een voorlopige teruggaaf betreft voor zover die niet voor beslag vatbaar is.

Dit blijkt uit artikel 8, lid 1, onderdeel a Uitvoeringsregeling Invorderingswet 1990, verder uitgewerkt in de Leidraad Invordering Gemeente Amsterdam onder artikel 26.1.9, achtste aandachtsstreepje, onderdeel c.

Als in het voorgaande jaar een verzoek om kwijtschelding is behandeld en dit bedrag fictief als inkomen is meegenomen, wordt het eventuele verschil berekend.

Bij een positieve verschil wordt het verzoek afgewezen.

Hierover de volgende casus.

KIM 5768 Betreft een verzoeker wiens kwijtscheldingsverzoek over 2017 is afgewezen om reden dat een belasting teruggaaf loonbelasting niet is gebruikt voor het betalen van de aanslag gemeentebelastingen. De laatste stand van zaken is dat de casus van verzoeker is ingedikt tot de volgende twee benaderingswijzen. De ombudsman constateert dat verzoeker ook met de belastingteruggave een (maand)inkomen op/onder bijstandsniveau heeft op grond waarvan hij voor kwijtschelding in aanmerking dient te komen. De Dienst Belastingen vindt echter het niet gebruiken van de rijksbelastingteruggaaf om de gemeentebelasting mee te betalen "verwijtbaar gedrag" en ziet om deze reden geen aanleiding kwijtschelding te verlenen.

Vakantiegeld

Als er op het moment van toetsing tot maximaal drie maanden geleden vakantiegeld is uitbetaald, mag dat bedrag in mindering gebracht worden op het saldo van de bankrekening. Daarna wordt het bedrag gezien als spaartegoed.

Hierover de volgende casus.

KIM 4513 Blijkt een kwijtscheldingsverzoek door de bewindvoerder van verzoeker over 2015 te zijn afgewezen omdat op datum aanvraag van het verzoek vanwege de gelijktijdige storting van zowel de AOW als het vakantiegeld de rekening een hoger dan gemiddeld saldo te zien geeft. Het argument van de bewindvoerder dat hier door toeval ten opzichte van 2016 sprake is van een vertekend beeld wordt door Belastingen niet inhoudelijk weerlegd. De ombudsman verzoekt de

Halfjaarrapportage Ombudsman Metropool Amsterdam inzake Belastingen,
Amsterdam
van 01-01-2018 tot 31-06-2018

dienst de afwijzing van het kwijtscheldingsverzoek alsnog te onderbouwen. Het kwijtscheldingsverzoek over 2015 wordt daarop conform 2016 alsnog geheel toegewezen.

Regeling Tegemoetkoming Meerkosten (RTM)

Als er op het moment van toetsing tot maximaal drie maanden geleden tegemoetkoming meer kosten is ontvangen, mag dat bedrag in mindering gebracht worden op het saldo van de bankrekening. Daarna wordt het bedrag gezien als spaartegoed.

Hierover de volgende casus

KIM 4801 Betreft de afwijzing van verzoekers om kwijtschelding en ongegrond verklaring van zijn beroep tegen de afwijzing daarvan over de aanslag afvalstoffenheffing 2017 en combinatie heffing door Waternet 2017. Dit vanwege de uitbetaling in één keer over een heel jaar van de RTM. Deze rijksregeling is een gemeentelijke regeling geworden en de transitie daarvan leverde vertraging op in de uitbetaling. De afwijzing is opmerkelijk omdat in vergelijk met voorgaande jaren er geen wijziging in verzoekers financiële omstandigheden hebben voorgedaan. Aan de RTM kan het niet liggen (!). Daarvan wordt in het toekenningsbesluit d.d. 21 januari 2016 van de afdeling Armoedebestrijding-Voorzieningen 2 immers gesteld gezegd dat;

"U krijgt deze bijstand voor het betalen van bepaalde onkosten. Dit betekent dat u het geld echt daaraan moet besteden."

Voor de goede orde gaat het hierbij niet om €63,99 per maand (zoals waarvan Belastingen verzoeker in dit verband éénmalig vrijstelde) maar om €759,- per jaar. Zo bezien is er van een positief saldo dan geen sprake meer, integendeel. Indachtig het uiteindelijk door Belastingen over genomen standpunt van de ombudsman in KIM 4513 (zie hierboven) ten aanzien van de vakantietoeslag over het hele jaar. Ook ten aanzien van deze casus lijkt een heroverweging niet meer dan terecht.

Schade uitkering en smartengeld

Bedragen die uitgekeerd worden voor het vergoeden van specifieke kosten vanwege bijvoorbeeld een ongeluk, zien wij in eerste instantie niet als vermogen.

Deze worden 4 jaar lang buiten beschouwing gelaten bij de berekening van het vermogen vanaf moment van de uitkering van het geld.

Heeft degene na 4 jaar, vanaf moment dat het bedrag is uitgekeerd, echter nog geen of weinig gebruik gemaakt van het geld, dan mag het verzoek afgewezen worden op het vermogen of vragen waarom er nog geen gebruik van het vermogen is gemaakt.

Bij een afwijzing wordt de volgende tekst toegevoegd in de beschikking:

"De gemeente Amsterdam hanteert het beleid dat vermogen in de vorm van financiële middelen verkregen middels uitgekeerd smartengeld, vier jaar lang na het moment dat het smartengeld is uitgekeerd, buiten beschouwing wordt gelaten. Als na deze vier jaar nog altijd een te hoog saldo aan financiële middelen aanwezig is, wordt dit vermogen alleen buiten beschouwing gelaten als u aantoont dat u nog kosten moet maken die veroorzaakt worden door het ongeval. Dit betekent dat het vermogen aan financiële middelen, veroorzaakt door het uitgekeerde smartengeld, in beginsel tot vier jaar na datum van de uitkering buiten beschouwing wordt gelaten."

Hierover de volgende casus

KIM 4572 Verzoekster leeft van een bijstandsuitkering en verzoekt de ombudsman het voornemen van Belastingen te bekijken waarin wordt aangegeven dat het bedrag aan smartengeld dat zij na

Halfjaarrapportage Ombudsman Metropool Amsterdam inzake Belastingen,
Amsterdam
van 01-01-2018 tot 31-06-2018

een lange procedure in 2010 heeft ontvangen vanaf 2018 door de dienst als vermogen zal worden bestempeld met als gevolg dat vanaf dan geen kwijtschelding van gemeentebelastingen/combinatieheffingen meer zal worden verleend. Het smartengeld is verzoekster toegekend omdat zij als gevolg van een ongeluk op jonge leeftijd voor de rest van haar leven arbeidsongeschikt is geraakt. Dit geld is nadrukkelijk bedoeld om nu en in de toekomst de te verwachten *extra* kosten voor levensonderhoud te kunnen betalen en te voorkomen dat verzoekster in een sociaal isolement terecht komt. Het bedrag is per se **niet** bedoeld om "korte tijd nadat het is ontvangen, voor de aangewezen doeleinden (te) zijn gebruikt." (zoals beweerd wordt in de brief van Belastingen aan verzoekster van 29 september 2015.

Deze casus is op 16 oktober 2017 onder de aandacht gebracht van het team Armoedebestrijding van de cluster Sociaal om onderzoek te doen naar een oplossing. Echter, gelet op de weergegeven toevoeging hierboven "*Als na deze vier jaar nog altijd een te hoog saldo aan financiële middelen aanwezig is, wordt dit vermogen alleen buiten beschouwing gelaten als u aantoont dat u nog kosten moet maken die veroorzaakt worden door het ongeval.*" lijkt de oplossing gevonden.

Motorrijtuig en (meerdere) kenteken(s)

Onder motorrijtuig wordt verstaan: een rijtuig wat wordt voortgetrokken door een motor zoals een auto, motorfiets, bromfiets etc. Als de (dag)waarde van een motorrijtuig boven de € 2.269,- is, wordt het motorrijtuig als vermogen gezien. Als iemand meer dan een kenteken heeft, wordt het verzoek afgewezen op *overig vermogen*. Het (motor)rijtuig dat de hoogste waarde heeft, valt onder de vrijstelling mits de waarde onder de toegestane norm van €2269,- valt. Is de waarde hoger dan de norm, wordt het als *vermogen* gezien. De waarde van het overige (motor)rijtuig(en) wordt gezien als *overig vermogen*. Ook wanneer één van het (motor)rijtuig is vrijgesteld door invaliditeit of voor werk, wijzen wij nog steeds af op overig vermogen.

Hierover de volgende casussen

KIM 5102 Een man dient zoals elk jaar een verzoek om kwijtschelding in maar deze wordt tot zijn grote verbazing afgewezen. Hij blijkt twee motoren op zijn naam te hebben staan die volgens Belastingen een aanzienlijke waarde hebben. De waarde wordt gesteld op €1524,50 en €3450,-. Belastingen heeft zijn bezwaren afgewezen omdat hij geen taxatierapport heeft meegestuurd en hij neemt ten einde raad contact op met de ombudsman. De ombudsman bekijkt de meegestuurde documenten en neemt telefonisch contact op met de man. De man zou een taxatierapport moeten opstellen wil hij kunnen bewijzen dat de motoren minder waard zijn dan de geschatte waarde van de dienst. Het opstellen van een dergelijk taxatierapport kost rond de €150,-. De man moet dus afwegen of hij hierdoor financieel voor- of nadelig uitkomt. De man besluit om geen taxatierapport op te stellen en informeert de ombudsman hierover. Het wordt de man niet duidelijk gemaakt waarom in voorgaande jaren wel kwijtschelding werd toegekend.

KIM 4336 Een man dient een kwijtscheldingsverzoek in voor de gemeentebelastingen 2016 maar deze wordt tot zijn grote verbazing afgewezen omdat hij een voertuig op zijn naam heeft staan die volgens de gegevens van Belastingen meer waard is dan €2269,-. De man heeft onlangs een tweedehands auto gekocht ter waarde van €1887,-. Deze auto heeft hij gekocht omdat hij een groot gezin heeft met zes kinderen. Met een tweeling van ½ jaar oud en een dochter met een chronische ziekte moet hij vaak naar het ziekenhuis. De dochter van de man lijdt aan astma en heeft moeite met lopen. Uit de stukken van de huisarts blijkt dat hier meerdere complicaties bij

Halfjaarrapportage Ombudsman Metropool Amsterdam inzake Belastingen,
Amsterdam
van 01-01-2018 tot 31-06-2018

komen kijken. De man moet vaak langs het ziekenhuis, de GGD of andere verzorgingslocaties. Hij had eerder al een auto maar toen de motor het begaf had hij geen financiële mogelijkheden om een andere auto te kopen. Toen hij een voordelige auto op de kop kon tikken heeft hij deze kans met beide handen aangegrepen. De man gaat in administratief beroep tegen de afwijzing maar deze wordt ongegrond verklaard. In de motivering stelt de dienst Belastingen dat de waarde van het voertuig weliswaar onder de gestelde norm uitkomt maar dat het motorvoertuig is gekocht nadat de man de aanslag al had ontvangen. Dit wordt door Belastingen tot verwijtbaar gedrag bestempeld. De ombudsman verzoekt de dienst Belastingen om coudance gezien de situatie waarin de man verkeert. Daar wordt niet op ingegaan. Voor de aankomende jaren heeft de man wel recht op kwijtschelding, maar omdat de auto na de aanslag is gekocht wil de dienst geen uitzondering maken. **(zie echter voor recente ontwikkeling hieronder KIM 4481)**

KIM 4742 Een man dient zoals elk jaar een verzoek in voor kwijtschelding maar wordt dit keer afgewezen omdat hij een auto heeft gekocht t.w.v. +/- €2000,-. In zijn administratief beroep stelt de man dat hij deze niet heeft gekocht maar dat hij zijn oude auto heeft ingeruild zonder bijbetaling. Of er een geldbedrag of een ander voertuig is gebruikt om het nieuwe voertuig te kopen maakt voor Belastingen echter geen verschil. Verzoeker had de middelen om de gemeentebelasting te betalen en dus stelt Belastingen dat hem deze uitgave te verwijten valt. De waarde van het nieuwe voertuig wordt daarom opgeteld bij het saldo van wat resulteert na een gedeeltelijke kwijtschelding van €20,-. De man is het hier niet mee eens en dient een klacht in bij de ombudsman.

Last but not least.

KIM 4481 Verzoeker ontvangt gedateerd op 27 augustus 2017 twee afwijzingen van de administratief beroepen die hij heeft ingesteld tegen de afwijzing van een kwijtscheldingsverzoek voor afvalstoffenheffing en combinatieheffing over zowel '16 als '17. Dit omdat hij twee motorrijtuigen op zijn naam heeft staan waarvan er één onder de norm voor vrijstelling valt en waarvan voor de ander door de BGA gesteld wordt dat met de waarde daarvan de aanslag(en) (deels) betaald kunnen worden. In dit verband heeft verzoeker o.m. een verklaring overlegd van de afdeling aftersales van een Honda-dealer waar de onderhavige scooter destijds is gekocht. Uit de verklaring blijkt het te gaan om een scooter uit 2005 waaraan "als hij nog wil lopen" een symbolisch bedrag toegekend wordt van maximaal €50,-. Verzoeker wordt door Belastingen verondersteld daarvan de aanslagen '16/'17 ad €1.157,05 (deels!) te kunnen voldoen. Daarnaast en kennelijk voor de volledigheid wordt nog gesteld dat het hebben van twee motorrijtuigen op naam alleen al aan kwijtschelding in de weg staat. De ombudsman verzoekt om een heroverweging. Na bijna een jaar overleg tussen de ombudsman en de diens toever deze casus ontvangst verzoeker een op 9 augustus 2018 gedateerde afwijzing vanwege het hebben van twee kentekens op zijn naam. Maar dat is niet meer het geval. Al op 9 november 2017 laat verzoeker de dienst immers weten:

"Bijgaand treft u het gevraagde aan van de Honda Scoopy met Kenteken DH-084-J, helaas is dit een 2-takt brommer en moet ik hem voor eind december naar de sloop brengen met als enig voordeel dat het verkrijgen van de mij reeds jaren wel toegekende kwijtschelding dan gemakkelijker zal verlopen. Ik kan niet lopen met anderhalf been met prothese en ook niet fietsen dus het zal moeilijk worden, maar dit terzijde."

Deze mededeling is voor de dienst aanleiding bij uitspraak van 17 augustus 2018 de uitspraak van 9 augustus 2018 te herzien en de kwijtscheldingsverzoeken voor de combinatieheffingen 2016 en '17 alsnog geheel toe te wijzen.

Halfjaarrapportage Ombudsman Metropool Amsterdam inzake Belastingen,
Amsterdam
van 01-01-2018 tot 31-06-2018

Het blijft wel een hard gelag (even afgezien van het milieuaspect) dat een vervoermiddel dat een belangrijk hulpmiddel is voor verzoeker en van zo geringe waarde is naar de sloop gebracht moest worden. **(Zie hiervoor KIM 4336)** Belangrijk is wel te constateren dat de omstandigheden (twee kentekens op naam) van datum aanvraag in dit geval niet alles bepalend is gebleken. Kennelijk hebben hier coulant overwegingen de doorslag gegeven. De ombudsman beschouwt dit als een positieve ontwikkeling.

KIM 4700 Een man uit Amsterdam neemt contact op met de ombudsman omdat zijn beroep tegen de afwijzing van zijn kwijtscheldingsverzoek door Belastingen is afgewezen. Het draait om de waarde van een auto die volgens de man vanwege schade minder waard zou zijn dan het normbedrag van €2.969,-. Om dit te kunnen beoordelen heeft de dienst om een taxatierapport gevraagd. Het aangeleverde rapport voldoet volgens de dienst echter niet aan de eis dat het moet zijn opgesteld door een BOVAG erkend garagebedrijf. Ten aanzien hiervan blijkt dat aan de hand van de Leidraad Invordering niet valt na te gaan op grond waarvan die eis gesteld wordt. Verder blijkt het te gaan om een 23 jaar oude bestelbus met bijna 400.000 kilometer op de teller. Met of zonder schade valt de waarde van een dergelijke auto in redelijkheid niet als vermogensbestanddeel aan te merken. Op verzoek van de ombudsman wordt de afwijzing in heroverweging genomen waarbij de dienst constateert dat het bedrijf toch wel bij de BOVAG is aangesloten. Het kwijtscheldingsverzoek wordt alsnog toegekend. De ombudsman blijft overigens van mening dat gelet op de leeftijd van de auto en het aantal gereden kilometers er ook zonder taxatierapport van een BOVAG-bedrijf van uit gegaan moet worden dat de waarde niet boven het normbedrag uitkomt.

Signaal van Meldpunt Ketenfouten

KIM 5461 Een man verhuurt een woning aan buitenlandse huurders. Per abuis wordt een van deze huurders op zijn adres ingeschreven. De man moet hemel en aarde bewegen om haar uitgeschreven te krijgen en ontvangt vervolgens ook nog een dubbele aanslag gemeentelijke belastingen. Hij maakt bezwaar en de aanslag wordt gecorrigeerd, maar het jaar erop krijgt hij opnieuw een aanslag voor dezelfde huurder. Hij gaat opnieuw een bezwaar. Ondertussen krijgen de overige huurders bezoek van de deurwaarder omdat er nog oude huurders op het adres ingeschreven zouden staan. Omdat de man het niet meer vertrouwt, wendt hij zich tot de ombudsman. Die stuurt de zaak door naar het Meldpunt Ketenfouten. In gesprek met Belastingen komt het Meldpunt erachter dat de uitschrijving van de huurder niet verwerkt is in het systeem van die dienst. Dit gebeurde niet automatisch en ook de handmatige controlemechanismen zijn niet uitgevoerd. Dat gebeurt alsnog. Ook blijkt dat dit nog voor duizenden andere correcties op inschrijvingen niet is gebeurd. Dit terwijl deze mensen wel allemaal aanslagen blijven ontvangen. Het Meldpunt gaat hiermee aan de slag. Voor de ombudsman is dit ook een belangrijk signaal naar de directeur belastingen toe. De man ontvangt een bloemetje en excuses van Belastingen

Deze casus is dus doorgestuurd naar het Meldpunt Ketenfouten (die ook aan de gang gaan met de uitschrijvingen van de expats, vergelijkbaar met de buitenlandse studenten). In gesprek met Belastingen blijkt het Meldpunt dat de uitschrijving van de huurder niet verwerkt is in het systeem van die dienst. Dit gebeurde niet automatisch en ook de handmatige controlemechanismen zijn niet uitgevoerd. Ook niet nadat het eerste bezwaar gegrond was verklaard. Het was al bekend dat dit een probleem is bij Belastingen. Het staat ook als aanbeveling in het eerste rapport van het Meldpunt dat destijds aan het MT van Belastingen is gepresenteerd. Ondanks toezeggingen dat

Halfjaarrapportage Ombudsman Metropool Amsterdam inzake Belastingen,
Amsterdam
van 01-01-2018 tot 31-06-2018

hier verbetering in zou komen zouden er nog veel correcties nog niet verwerkt zijn. Deze mensen blijven dus jaar op jaar aanslagen ontvangen, zelfs na een gegrond bezwaar.

Ontwikkeling tot nu toe

Tijdens de bespreking van de jaarrapportage 2017 is door Belastingen ter verklaring van het fors toegenomen aantal klachten over afgewezen kwijtscheldingsverzoeken aangegeven dat onderzoek door de auditdienst ACAM heeft geresulteerd in een striktere toepassing van wet- en regelgeving en dat er een juiste/consequente rechtstoepassing moet plaatsvinden ter voorkoming van willekeur.

Om het juiste evenwicht te bewaren heeft de ombudsman daarbij aangegeven dat, bij de toepassing van wet- en regelgeving in belastingtechnische zin, het net zo belangrijk is rekening te houden met de individuele (menselijke) maat en er in bijzondere omstandigheden ruimte hoort te zijn voor coulance.

Het is vooral voor de minder draagkrachtige Amsterdamse belastingplichtige plezierig te constateren dat Belastingen hier in toenemende mate op inspeelt.

Dit neemt niet weg dat er nog een aantal doelen valt na te streven.

Zo blijkt het handhaven van de afwijzing van een kwijtscheldingsverzoek in voorkomende gevallen door Belastingen gebaseerd te worden op de overweging dat een (belasting) teruggaaf moet worden gezien als een inkomensbestanddeel dat deel uitmaakt van de draagkrachtberekening. Deze redenering gaat feitelijk alleen op wanneer een teruggaaf gedeeld door twaalf (maandtermijnen) en opgeteld bij de maandelijkse inkomsten een inkomen te zien geeft boven het bestaansminimum. Geeft deze optelling bij het maandelijks inkomen een bedrag te zien op of onder het bestaansminimum dan dient het principiële recht op kwijtschelding onverminderd te worden gehandhaafd. Daarnaast moet er rekening mee gehouden worden dat een eenmalige uitbetaling of teruggaaf van een (substantieel) bedrag als gevolg van een belastingteruggaaf, uitbetaling van huur- of zorgtoeslag, tegemoetkoming meerkosten, smartengeld, vakantieuitkering, etc. niet zondermeer bedoeld kan zijn om daarvan dan maar een belasting aanslag mee te voldoen. In het bijzonder niet wanneer de uitbetaling een gevolg is van een oorzaak die niet aan verzoeker is toe te schrijven. De uitbetaling dient in de eerste plaats gebruikt te worden voor het doel waarvoor het is verstrekt of om financiële nadelen te compenseren die door nalatigheid of traagheid van de uitbetaling zijn ontstaan. Op de drie maanden termijn die door Belastingen wordt aangehouden om bijvoorbeeld een (vakantie)uitkering na datum van uitbetaling te moeten uitgeven valt ook het nodige op te merken. Al was het alleen maar omdat over de opbouw van een dergelijke (vakantie)uitkering ook een jaar heengaat. Dit nog afgezien van het discutabele signaal dat wordt afgegeven om een geldpotje binnen drie maanden te moeten opmaken.

Constatering

Er valt bij de afhandeling van klachten de nodige winst te behalen om, zoals bij de toevoeging ten aanzien van toegekend smartengeld ook bij de overige vier aandachtspunten eveneens rekening te houden met (weliswaar in aangepaste vorm) de toevoegde hardheidsclausule dat ;

"De gemeente Amsterdam hanteert het beleid dat vermogen in de vorm van financiële middelen verkregen middels uitgekeerd smartengeld, vier jaar lang na het moment dat het

Halfjaarrapportage Ombudsman Metropool Amsterdam inzake Belastingen,
Amsterdam
van 01-01-2018 tot 31-06-2018

smartengeld is uitgekeerd, buiten beschouwing wordt gelaten. Als na deze vier jaar nog altijd een te hoog saldo aan financiële middelen aanwezig is, wordt dit vermogen alleen buiten beschouwing gelaten als u aantoont dat u nog kosten moet maken die veroorzaakt worden door het ongeval. Dit betekent dat het vermogen aan financiële middelen, veroorzaakt door het uitgekeerde smartengeld, in beginsel tot vier jaar na datum van de uitkering buiten beschouwing wordt gelaten."

Tot slot

Het resultaat van het onlangs gestarte onderzoek naar de ervaringen van studenten die gebruik maken van de kwijtscheldingsregeling zullen na afronding van het onderzoek apart worden gepresenteerd.

Heeft u vragen of opmerkingen over deze kwartaalrapportage? Dan kunt u contact opnemen met Dick Betlem (020-2547023) of Liset van Oeveren (020-2547046) via info@ombudsmanmetropool.nl

Amsterdam, 22 augustus 2018